

DAFTAR PUSTAKA

- Arash Shahin et al. 2011. Analyzing the Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty in the Software Industry - With a Case Study in Isfahan System Group, *Iran International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 23.
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation Singapore*.
- Dharmmesta, Basu Swasta dan Hani Handoko 1997, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE
- Diah Natalisa, 2007, Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Sriwijaya hal 5 no. 9.
- Erna Ferrinadewi dan S. Panca Djati, 2010, Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* vol . 6 no. 1.
- Geetika, Shefali Nandan, 2010 Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality: A Study of Railway Platforms in India, *Journal of Public Transportation*, Vol.13,No.1.
- Imam Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, 2002, *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. *"Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah*, Cisarua, Bogor.
- Melda Rosalien 2011, Customer Loyalty Model In PDAM Tangerang, *Journals International* Gunadarma University Library.
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Nasution, M. Nur, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhidayah dan M. Senja Sutio Prihadi, 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur, Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin. Jalan Brigjend H. Hasan Basry No. 9-11 Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, volume 13 no. 1
- Payne, Andrian, 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence Of Service Marketing)*, terjemahan Fandy Tjiptono, edisi 1,Cet.1, Yogyakarta. Andi.

- Prima Naomi. 2012. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metoda Performance Importance Analysis Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang), **Jurnal Manajemen**.
- Rangkuti, Freddy, 2003. **Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**. Plus Analisis Kasus PLNJP, Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Raudhah Maria Ulfah, Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Hipermarket di Depok, **Jurnal Manajemen** Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Regina Appiah-Gyimah, Rosemond A. Boohene, PhD, Gloria K. Q., Kwame A. 2011, Customer Satisfaction in the Outdoor Advertising Industry: A Case of Alliance Media Ghana Limited. Business School, West End University College Accra, Ghana. www.ccsenet.org/ijms, **International Journal of Marketing Studies** Vol. 3, No. 2.
- Riduan, 2007. **Metode dan Teknik Menyusun Penelitian Skripsi dan Tesis**. Cetakan kelima, Alfabeta, Bandung.
- Siti Rochmah, 2010. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Pada PDAM Kota Malang), **Jurnal Manajemen** Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Jln. MT. Haryono No.165 Malang (0341)551396
- Supranto, J. 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Supranto, J. 2003, **Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran**, PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. **Pemasaran Jasa**. Bayumedia Publishing, Malang, Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)**, Yogyakarta. Andi.
- Trisno Musanto, 2004 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan** volume 6 nomer 2
- Wayan Arya Paramarta. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. **Jurnal Forum Manajemen** volume 6, nomer 2.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar. **Jurnal Buletin Studi Ekonomi** Vol. 12 no. 1.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1996. **Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)**, The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidney.

- , 1991. **Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 15 Tahun 1991**
Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah
Tingkat II Pati.
- , 2001. **Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 4 Tahun 2001**
Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 15
Tahun 1991.
- , 2009. **Corporate Plan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati.**
Periode 2009-2012
- , 2012. **Data Teknik dan Operasional** PDAM Tirta Bening
Kabupaten Pati.

